

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK MANDIRI
FARMA PAMEKASAN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

DWI NOVIATI SUNDARI
0712010002 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah dan terima kasih kepada junjungan tertinggi, ALLAH SWT atas kemampuan dan kasih karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK MANDIRI FARMA PAMEKASAN”**.

Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya baik secara materiil maupun moril kepada penulis, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, M.P, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ali Maskun, MS, selaku Dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh staf Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Bapak Ach Hidayat dan Ibu Nur Hasanah selaku orang tua serta Saudara-saudaraku tercinta (selvi,nana) kakak ipar ku mas eko dan om Syaiful Arief yang selalu memberikan doa restunya kepada penulis.
8. Sahabat-Sahabat ku (tasya, rya, deby,mutiara) yang slalu memberi warna menemani selama penulisan.
9. Davied yang selalu setia memberi semangat dan keyakinan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta saudara sepupu aku yang tercinta (kakak wiwit,mbak windi dan mbak yeyen) ponakan ku ale yang saling mendukung slama ini dan semua teman-teman yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Pada akhirnya penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan perlu adanya perbaikan, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran serta masukan-masukan bagi peneliti yang lain di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Desember 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	8
1.3	Tujuan Penelitian	9
1.4	Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2	Landasan Teori	11
2.2.1	Kualitas Pelayanan	11
2.2.1.1	Pengertian Kualitas Layanan	11
2.2.1.2	Dimensi Kualitas Layanan	13
2.2.1.3	Model Kualitas Layanan	18
2.2.1.4	Strategi Peningkatan Kualitas Layanan	23
2.2.1.5	Faktor-faktor Hambatan dan Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Layanan	29
2.2.2	Kepuasan Pelanggan	31
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	35
2.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	40

2.3	Kerangka Konseptual	42
2.4	Hipotesis	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.1.1	Definisi Operasional Variabel	43
3.1.2	Pengukuran Variabel	46
3.2	Teknik Penentuan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1	Jenis Data	47
3.3.2	Sumber Data	48
3.3.3	Pengumpulan Data	48
3.4	Teknik Analisa dan Uji Hipotesis	49
3.4.1	Normalitas Data dan Linearitas	55
3.4.2	Evaluasi Outlier	55
3.4.3	Deteksi Multicollinearity dan Singularity	57
3.4.4	Uji Validitas	57
3.4.5	Uji Reabilitas	58
3.4.6	Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	58
3.4.7	Pengujian Model dengan Two-Swtp Approach	59
3.4.8	Evaluasi Model	60
3.4.9	Evaluasi Goodness Of Fit	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Gambaran Umum Apotik Mandiri Farma	64
4.1.2	Fisi dan Misi Apotik Mandiri Farma	64
4.1.3	Struktur Organisasi	65
4.1.4	Organisasi dan Personalia	67
4.1.5	Tujuan Perusahaan	70
4.1.6	Diskripsi Responden	71
4.1.7	Diskripsi Variabel Penelitian	74
4.2	Analisis Statistik Inferensial	79
4.2.1	Evaluasi terhadap asumsi-asumsi SEM	79
4.2.2	Analisis Konfirmatori terhadap variabel penelitian	81
4.3	Pengujian Scruktural Equation Modeling (SEM)	86
4.4	Pengujian Hipotesis	89
4.5	Interpretasi.....	90

BAB V Kesimpulan Dan Saran

5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penjualan	2
Tabel 1.2 Jenis dan Jumlah Komplain Pelanggan Tahun 2005-2009	4
Tabel 3.1 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam Structural Equation Modelling (SEM)	61
Tabel 4.1 Komposisi Karyawan Apotek Mandiri Farma Pamekasan	68
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Karyawan Apotek Mandiri Farma Pamekasan	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per 3 Bulan Terakhir	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas layanan (X1)	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	77
Tabel 4.8 Loading Factor Pengukuran Kualitas Layanan	83
Tabel 4.9 Loading Factor (λ) Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel 4.10 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices (Overall)	88
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Konseptual Service Quality	20
Gambar 2.2 : Model Service Quality yang di Perluas	22
Gambar 2.3 : Konsep Kepuasan Pelanggan	34
Gambar 2.4 : Kerangka Konseptual.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Penyebaran Kuesioner

Lampiran 3 : Hasil Perhitungan Structural Equation Modeling

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK MANDIRI FARMA PAMEKASAN

Oleh :

Dwi Noviati Sundari

ABSTRAKSI

Setiap perusahaan berlomba untuk tetap meningkatkan kualitas layanannya, hal ini karena nama baik yang diperoleh dari masyarakat dunia usaha dan penghargaan yang diberikan oleh pelanggan seringkali dikarenakan kualitas layanan yang dianggap memuaskan. Adapun pengukuran *service quality* yaitu meliputi : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan Empati. Hal ini, karena pelanggan merupakan aset berharga bagi perusahaan, dan dalam kenyataannya tidak ada satupun perusahaan atau apotek yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan pelanggannya, maka dari itu Apotek Mandiri Farma Pamekasan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah dengan mempertahankan maupun meningkatkan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, agar pelanggan selalu terpuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Mandiri Farma Pamekasan.

Data yang digunakan berasal dari kuesioner yang kembali dan layak untuk diolah sejumlah 114 responden, yang merupakan pelanggan Apotek Mandiri Farma Pamekasan. Data direkap dengan perangkat lunak SPSS 12 dan menggunakan LISREL 8,80 untuk mengolah data secara statistik dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,96 > 1,98$), besarnya pengaruh sebesar 1,49 yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan Apotek Mandiri Farma Pameksan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, persaingan dari organisasi asing semakin takterelakkan, maka peningkatan kualitas produk, pelayanan juga harus disesuaikan dengan standart international, yaitu dengan mendapatkan sertifikat ISO yang merupakan suatu jaminan terhadap suatu mutu atau kualitas. Untuk mencapai hal tersebut tentulah tidak mudah dan dibutuhkan kerja keras untuk melakukan peningkatan di segala bidang termasuk sumber daya manusia pengelolanya.

Perkembangan dan peningkatan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan obat dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat dunia usaha. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan diantaranya : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas layanan jasa yang diberikan merupakan sasaran utama dari semua taktik dan strategi pemasaran untuk mempengaruhi perilaku konsumen, karena sasaran utama adalah perubahan perilaku, untuk itu perlu perencanaan strategi dimulai dengan memahami perilaku konsumen tentang apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam kehidupan manusia tidak bisa lepas dari bermacam-macam tingkat kebutuhan, baik kebutuhan untuk kesehatan, kebutuhan rasa aman, kebutuhan memiliki, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan untuk

mengaktualisasikan diri. Dari beberapa kebutuhan tersebut kebutuhan manusia akan kesehatan merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi pemenuhannya. Masyarakat sebagai pelanggan akan dihadapkan pada pelbagai macam pilihan pembelian obat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan fisiknya. Hal ini didukung dengan banyaknya toko obat dan Apotek yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Untuk itu yang menjadi persoalan adalah apakah toko obat atau Apotek yang tersedia dapat sesuai dengan keinginan atau selera pelanggan sehingga pelanggan tertarik untuk membelinya.

Menurut Bapak Zainal Fatah pemilik Apotek Mandiri Farma Pamekasan menyebutkan bahwa perkembangan dari tahun ke tahun mengalami penurunan, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Hasil Penjualan

No	Tahun	Hasil Penjualan
1	2004 – 2005	Rp. 1.285.724.700
2	2005 – 2006	Rp. 1.134.770.400
3	2006 – 2007	Rp. 1.048.290.600
4	2007 – 2008	Rp. 981.840.150
5	2008 – 2009	Rp. 862.687.200

Sumber : Apotek Mandiri Farma.

Dari data di atas dapat diketahui dari tahun ke tahun penghasilan penjualan cenderung mengalami penurunan, hal ini menjadi permasalahan bagi manajemen Apotek Mandiri Farma untuk mengelola Apotek dengan semakin baik di tengah persaingan antar apotek, khususnya yang ada di

Pamekasan. Padahal dari segi harga dan ketersediaan obat-obatan Apotek Mandiri Farma relatif lebih murah dan lebih lengkap dibanding apotek yang lain. Fenomena penurunan ini diperkirakan disebabkan antara lain semakin baiknya tingkat kesehatan masyarakat Kabupaten Pamekasan, meningkatnya persaingan antar apotek, juga bertambahnya jumlah apotek di daerah Pamekasan. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan berusaha untuk mengukur kepuasan pelanggan untuk meningkatkan penjualan tersebut dan menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Di samping itu ada beberapa keluhan yang pernah diterima Apotek Mandiri Farma, misalnya :

1. Menunggu obat terlalu lama
2. Tidak adanya nomor antrian pembelian obat
3. Ruang tunggu yang terlalu padat pengunjung sehingga banyak yang tidak kebagian tempat duduk
4. Sebagian pelanggan pernah mempertanyakan kualitas obat karena setelah meminum obat ada yang belum sembuh-sembuh.
5. Terdapat sebagian karyawan Apotek Mandiri Farma yang kurang telaten dan kurang sabar.

Adapun jenis dan jumlah keluhan pelanggan pada Apotek Mandiri Farma Pamekasan yang disampaikan pelanggan baik secara lisan maupun melalui kotak saran pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Jenis dan Jumlah Komplain Pelanggan
Tahun 2005 - 2009

No	Jenis Komplain Pelanggan	Tahun				
		2005	2006	2007	2008	2009
1	Menunggu obat terlalu lama	8	7	15	13	10
2	Tidak adanya nomor antrian pembelian obat	15	16	18	21	24
3	Ruang tunggu yang terlalu padat pengunjung	9	8	8	11	12
4	Mempertanyakan kualitas obat karena setelah meminum obat ada yang belum sembuh-sembuh	17	9	13	8	10
5	Karyawan Apotek Mandiri Farma yang kurang telaten dan kurang sabar	8	7	12	14	15
	Jumlah	57	47	66	67	71

Sumber data : Apotek Mandiri Farma Pamekasan.

Komplain yang diterima merupakan masukan yang berharga bagi Apotek Mandiri Farma sebagai pedoman untuk lebih meningkatkan kualitas apotek dan pelayanan kepada pelanggan. Apotek Mandiri Farma mempunyai harapan yaitu pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Apotek Mandiri Farma terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dari berbagai fenomena tersebut di atas, maka peneliti memandang ini sangat penting untuk dijadikan penelitian, apakah penurunan pembelian obat ini akibat dari pengaruh kualitas layanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini menimbulkan permasalahan mengapa minat pelanggan menurun untuk membeli obat dan menebus resep dokter di Apotek Mandiri Farma Pamekasan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan beberapa dekade terakhir ini. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh

kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan.

Sejalan dengan itu, kemajuan jaman juga menuntut adanya suatu kinerja yang baik dalam hal *service quality* atau kualitas layanan. Setiap perusahaan berlomba untuk tetap meningkatkan kualitas layanannya, hal ini karena nama baik yang diperoleh dari masyarakat dunia usaha dan penghargaan yang diberikan oleh pelanggan seringkali dikarenakan kualitas layanan yang dianggap memuaskan. Adapun pengukuran *service quality* yaitu meliputi : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan Empati. Hal ini, karena pelanggan merupakan aset berharga bagi perusahaan, dan dalam kenyataannya tidak ada satupun perusahaan atau apotek yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan pelanggannya, maka dari itu Apotek Mandiri Farma Pamekasan juga perlu meningkatkan kualitas palayanannya. Salah satunya adalah dengan mempertahankan maupun meningkatkan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, agar pelanggan selalu terpuaskan.

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup. Dalam konteks teori perilaku pelanggan, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman pelanggan setelah mengkonsumsi

atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak pelanggan. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya (Palilati, 2007:74).

Penelitian Hidayat (2009:106) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh bank maka nasabah semakin merasa puas terhadap produk bank tersebut. Nasabah adalah penilai kualitas suatu produk perbankan. Banyak ukuran yang bisa dipakai nasabah dalam menentukan kualitas suatu produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada nasabah.

Menurut Wijaya (2002:25) dalam jurnalnya menyatakan bahwa dimensi layanan yang berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan manajer menengah adalah empati dan disusul bukti fisik. Namun demikian, berdasarkan fakta empirik bahwa kepuasan manajer menengah di Bank Danamon dipengaruhi oleh semua dimensi layanan secara merata, dengan kata lain ada dimensi layanan yang berpengaruh dominan.

Dalam jurnalnya Triatmanto dan Idayanti (2006:82) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran produk. Pelayanan yang baik akan sangat membantu dalam mempertahankan pelanggan, karena biaya yang diperlukan untuk

mempertahankan kemauan pelanggan akan sedikit jika dibandingkan biaya untuk merebut kembali pelanggan yang telah hilang atau untuk menarik pelanggan yang baru yang biasanya lebih besar.

Apotek Mandiri Farma Pamekasan menilai bahwa manfaat produk atau jasa bagi calon pembeli atau pembeli tanpa adanya pelayanan yang baik, maka pelanggan tidak akan membeli produk atau jasa tersebut untuk kedua kalinya. Untuk itu Apotek perlu melakukan pelayanan terbaiknya dengan menetapkan konsep pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi secara langsung calon pelanggannya dengan cara menanamkan kepercayaan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan pelanggan atau dengan kata lain dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan, kepuasan terhadap suatu barang atau jasa merupakan suatu bentuk komitmen yang ditunjukkan dengan kemauan untuk membeli dan menggunakan kembali suatu produk atau jasa, komitmen untuk berpindah kepada pesaing, serta kemauan untuk menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikannya kepada orang lain. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2002:24).

Peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan pada

perusahaan. Tujuan perusahaan untuk menciptakan penjualan melalui kepuasan pelanggan sangat penting, karena penjualan perusahaan setiap saat berasal dari dua kelompok, yaitu pelanggan baru dan pembeli ulang (*repeat customer*). Biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan lebih penting daripada memikat pelanggan. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas akan 1) membeli lagi; 2) mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain; 3) kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing; 4) cenderung membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Kepuasan pelanggan merupakan unsur mutlak paling dasar bagi setiap kegiatan bisnis. Keunggulan dalam bersaing di pasar hiperkompetitif masa kini apalagi masa depan adalah kemampuan untuk menciptakan suasana loyalitas pelanggan yang dapat tercapai jika kepuasan pelanggan terpenuhi.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang telah diuraikan di atas, maka judul yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Mandiri Farma Pamekasan.”

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Mandiri Farma Pamekasan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan perumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Mandiri Farma Pamekasan.

1.4. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan manajemen pemasaran sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai suatu kesempatan bagi peneliti untuk melatih berfikir secara kritis dan logis serta kesempatan untuk menerapkan segala ilmu yang didapat dari bangku kuliah.

c. Bagi Pihak Lain

Sebagai informasi pengetahuan dalam mempelajari lebih jauh tentang hasil penelitian dan sebagai bahan pertimbangan pada penelitian yang akan datang.